

# CRS Backup-Fehler - fehlender STI-Sicherungsdienst

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Topologie](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einführung

Dieses Dokument beschreibt einen Grund, warum der Cisco Customer Response Solutions (CRS)-Server (3.x und früher) keine Datensicherung bietet und eine Lösung in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-Umgebung bietet.

**Hinweis:** Informationen zur Behebung von Backup-Problemen im Zusammenhang mit Cisco Unified Contact Center Express 7.x finden Sie unter [Unified Contact Center Express Back-up Issue](#).

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Cisco CallManager Version 3.3(3) und frühere Version

- Cisco CRS Version 3.x oder frühere Version

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

## Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

## Topologie

Obwohl jeder Server im Cisco CallManager-Cluster der Sicherungsserver sein kann, wird empfohlen, dass der Publisher-Datenbankserver der Sicherungsserver ist. Innerhalb eines Cisco CallManager-Clusters ist ein Backup-Server erforderlich.

Ein Datenquellenserver (oder Backup-Ziel) enthält die Daten, die für Cisco CallManager oder Cisco Customer Response Solutions (CRS) gesichert werden sollen. Ein Cisco CallManager-Cluster kann 0, einen oder mehrere Datenquellen-Server enthalten. Sie bestimmen einen Server als Datenquellenserver (Backup-Ziel). Die Sicherungsprotokolldatei `stiBackup.log` befindet sich im folgenden Ordner: `C:\Program Files\Common Files\Cisco\Log`s

[Abbildung 1](#) veranschaulicht die Topologie. Der Backup-Server ist der CallManager, und das Backup-Ziel ist ein CRS-Server.

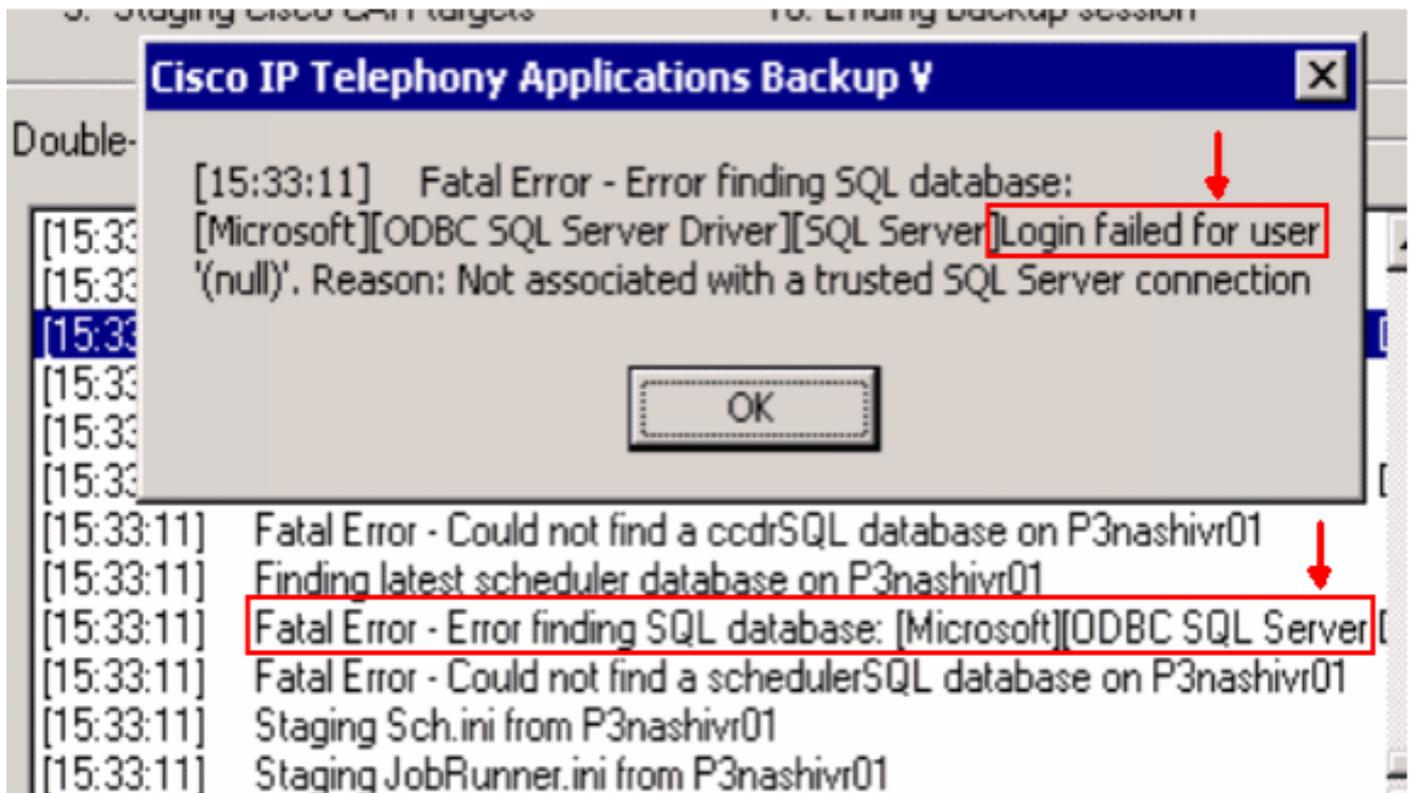
Abbildung 1: Einfache Einrichtung - Backup-Server (CallManager) und Backup-Ziel (CRS)



## Problem

Beim Sichern des CRS-Servers schlägt der STI-Sicherungsdienst fehl, und die `Anmeldung bei Benutzer` ODER `schwerwiegender Fehler - Fehlersuche in der SQL-Datenbank` ist fehlgeschlagen, wie [Abbildung 2](#) zeigt.

Abbildung 2: Schwerwiegender Fehler - Fehler beim Suchen der SQL-Datenbank



## Lösung

Um die Sicherung zu unterstützen, muss der STI-Sicherungsdienst sowohl auf dem Backup-Server als auch auf dem Ziel installiert sein. Die Installation erstellt automatisch das **BackAdmin**-Konto. Dieses Konto unterstützt den Backup-Service auf einem Cisco CallManager. Sie müssen für dieses Konto auf dem Backup-Server und auf dem Ziel dasselbe Kennwort verwenden. Ohne dieses Konto und Kennwort sowohl auf dem Backup-Server als auch auf dem Ziel schlägt die Sicherung fehl.

Wenn dieses Problem auftritt, ist auf dem CRS-Server (Backup) der STI-Sicherungsdienst nicht installiert. Um dieses Problem zu beheben, installieren Sie den STI-Sicherungsdienst auf dem Sicherungsziel (CRS) und weisen Sie das gleiche Kennwort für das **BackAdmin**-Konto zu wie das Kennwort für das **BackAdmin**-Konto im CallManager.

## Problem

Die manuelle Sicherung schlägt mit der Fehlermeldung `Archive_CREATION_ERROR` um 98 % fehl.

## Lösung

Dieser Fehler tritt auf, weil der CRS-Server nicht auf den Sicherungsspeicherort zugreifen und die TAR-Datei in den Sicherungsordner schreiben konnte. Ändern Sie den Speicherort auf den lokalen Server, um dieses Problem zu beheben.

## Zugehörige Informationen

- [Unified Contact Center Express - Sicherungsproblem](#)

- [Fehlermeldung: CallManager STI Backup Service and IP Telephony Applications Backup Utility:  
Der STI-Sicherungsdienst ist nicht vorhanden.](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)